

GABRIELE DREIS

Benutzerverhalten an einem Online-Publikumskatalog für wissenschaftliche Bibliotheken

Ergebnisse und Erfahrungen aus dem OPAC-Projekt
der Universitätsbibliothek Düsseldorf



VITTORIO KLOSTERMANN • FRANKFURT AM MAIN

Inhalt

Abkürzungen	VII
Günter Gattermann: Vorwort	IX
1 Der Projektauftrag	1
2 Zur Organisation des OPAC in der Universitätsbibliothek	4
3 Konzept und Kriterien der Benutzerfreundlichkeit	8
3.1 Leitbild des Düsseldorfer OPAC-Benutzers	9
3.2 Zur Interaktionsform zwischen OPAC und Endnutzer	13
3.3 Richtlinien zur technischen Gestaltung	15
3.3.1 Aufgabenangemessenheit im GOLEM-OPAC	19
3.3.2 Selbsterklärungsfähigkeit im GOLEM-OPAC	22
3.3.3 Steuerbarkeit im GOLEM-OPAC	24
3.3.4 Verlässlichkeit im GOLEM-OPAC	26
3.3.5 Fehlertoleranz / Fehlertransparenz im GOLEM-OPAC	27
4 Auswahl und Beschreibung der Evaluierungsverfahren	28
4.1 Dialogmitschnitt	28
4.2 Fragebogenerhebung	30
4.3 Einzelinterview	35
4.4 Mailboxbetrieb	42
5 Evaluierungsergebnisse zu den realisierten Komponenten des OPAC	47
5.1 Primäre Zugriffspunkte	47
5.1.1 Suchmenü	47
5.1.2 Suchweg Titelwort / Schlagwort	52
5.1.2.1 Der Basic Index	57
5.1.2.2 Der Basic Index im Aspekt sachlichen Suchens	60
5.1.2.3 Der Basic Index im Aspekt sachlichen Suchens - verbessert durch Verfahren automatischen Indexierens	64
5.1.2.4 Zum Wörterbuch des OPAC-Benutzers	66
5.1.3 Suchweg Person als Verfasser	72
5.1.4 Suchweg Person und Titel	79

5.1.5	Suchweg Körperschaft als Verfasser.	!
5.1.6	Suchweg Aufstellungsordnung	!
5.2	Elemente der Retrievalorganisation.	!
5.2.1	Index-Einsichtnahme.	!
5.2.2	Hilfeanforderung des Benutzers.	!
5.2.3	Trunkierung in der expliziten Form.	!()
5.2.4	Reduktion von Ergebnismengen.	!()
5.3	Präsentation der Suchergebnisse.	IC
5.3.1	Höhe von Ergebnismengen und Reduktion.	IC
5.3.2	Ergebnismenge Null.	IC
5.3.3	Ausgabe bibliographischer Datensätze: Titelliste.	IC
5.3.4	Ausgabe bibliographischer Datensätze: Standardformat.	IC
5.3.5	Ausgabe untergeordneter Einheiten.11
5.3.6	Ausgabe von Fehlermeldungen.11
5.4	Systembedienung11
5.4.1	Sitzungsdauer.11
5.4.2	Anfragen pro Recherche.11
5.4.3	Hardware-Ergonomie.11
6	Evaluierungsergebnisse zum Benutzer und zum allgemeinen Benutzerverhalten aufgrund der Fragebogenerhebung11
6.1	Demographische Daten zum Benutzer des GOLEM-OPAC: Definition und Struktur der Stichprobe.11
6.2	Stellungnahmen des Benutzers zum GOLEM-OPAC: Darstellung der Stichprobe nach Häufigkeiten.12
6.3	Stellungnahmen des Benutzers zum GOLEM-OPAC: Zweidimensionale Analysen.12
6.3.1	Die Wahl des Kataloges.12
6.3.2	Die Handhabung des OPAC.12
6.3.3	Die Zufriedenheit mit dem Suchergebnis.12
6.3.4	Die Beschreibung des letzten Suchergebnisses.12
6.3.5	Die Hilfe des Bibliothekspersonals.12
6.3.6	Die gedruckte Bedienungsanleitung13
6.3.7	Die kritischen Anmerkungen zum OPAC.13
7	Zusammenfassende Betrachtung und Auswertung13
7.1	Ansprüche des Benutzers an einen verbesserten OPAC.13
7.2	Erkenntnisse der Bibliothek für die zukünftige OPAC-Entwicklung13'
	Literatur.14